



**VNiVERSiDAD  
D SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

## **TRABAJO FIN DE GRADO**

### **GRADO EN DERECHO**

**Departamento de Derecho Privado**

**Área de Derecho Civil**

**Curso 2019/2020**

# **LA FALTA DE CONFORMIDAD EN LA COMPRAVENTA DE BIENES DE CONSUMO**

**Estudiante: María Turiel Revilla**

**Tutora: María José Vaquero Pinto**

**Junio de 2020**

**TRABAJO FIN DE GRADO**  
**GRADO EN DERECHO**  
**Departamento de Derecho Privado**  
**Área de Derecho Civil**

**LA FALTA DE CONFORMIDAD EN  
LA COMPRAVENTA DE BIENES DE  
CONSUMO**

**THE LACK OF CONFORMITY IN  
THE SALE OF CONSUMER GOODS**

**Estudiante: María Turiel Revilla**  
**e-mail de la estudiante: [mturielr@usal.es](mailto:mturielr@usal.es)**

**Tutora: María José Vaquero Pinto**

## RESUMEN

En un contrato de compraventa celebrado entre un empresario y un consumidor, el *Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias* se encarga de proteger al consumidor ante una falta de conformidad entre el producto que ha adquirido y lo que establece el contrato.

Existen unos requisitos para considerar responsable al vendedor. Si se cumplen, el consumidor tendrá la opción de elegir uno de los cuatro remedios que la ley le ofrece: la reparación o sustitución del bien, la rebaja del precio o la resolución del contrato. Es necesario que se cumplan los plazos establecidos para que el comprador pueda ejercer su derecho.

Este es un concepto más amplio que el de vicios ocultos, el cual se encuentra recogido en el Código Civil desde el principio.

**PALABRAS CLAVE:** Consumidor, vendedor, conformidad, compraventa, responsabilidad del vendedor, protección del consumidor.

## ABSTRACT

In a contract of sale concluded between an employer and a consumer, the *Royal Legislative Decree 1/2007, of 16 of November, approving the consolidated text of the General Law for the Defense of Consumers and Users and other complementary laws* is responsible for protecting the consumer from a lack of conformity between the product he has purchased and what the contract establishes.

There are requirements to hold the seller accountable. If they are met, the consumer will have the option to choose one of the four remedies offered by the law: repair or replacement of the good, the reduction of the price or the termination of the contract.

It is necessary that the deadlines set are met in order for the buyer to exercise his right.

This is a larger concept than that of hidden vices, which is collected in the Civil Code from the beginning.

**KEYWORDS:** Consumer, seller, conformity, sale, seller's responsibility, consumer protection.

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>2. DELIMITACIÓN DE LA GARANTÍA LEGAL.....</b>	<b>2</b>
2.1 Normativa aplicable.....	2
2.2 Referencia a la regulación preexistente en el Código Civil.....	3
2.3 Directivas y algunas novedades.....	5
<b>3. GARANTÍA LEGAL.....</b>	<b>7</b>
3.1 Concepto de falta de conformidad.....	7
3.2 Ámbito de aplicación.....	8
3.2.1 <i>Ámbito de aplicación subjetivo</i> .....	8
3.2.2 <i>Ámbito de aplicación objetivo</i> .....	9
<b>4. LA CONFORMIDAD DEL PRODUCTO CON EL CONTRATO.....</b>	<b>10</b>
4.1 Criterios legales que determinan la conformidad.....	10
4.2 La incorrecta instalación del producto vendido como supuesto de falta de conformidad.....	14
4.3 Conocimiento por el consumidor de la falta de conformidad.....	15
<b>5. REMEDIOS ANTE LA FALTA DE CONFORMIDAD.....</b>	<b>15</b>
5.1 Reparación y sustitución del bien.....	16
5.1.1 <i>Concepto y límites de las acciones de reparación y sustitución</i> .....	16
5.1.2 <i>Régimen jurídico de la reparación o sustitución del producto</i> .....	17
5.2 Rebaja del precio y resolución del contrato.....	20
5.2.1 <i>Concepto y notas comunes de las acciones de rebaja y resolución</i> .....	20
5.2.2 <i>Régimen jurídico de la rebaja del precio y resolución del contrato</i> .....	21

<b>6. PLAZOS</b>	23
6.1 Para manifestar la falta de conformidad	24
6.2 Justificación documental	25
6.3 Prescripción de la acción	26
6.4 Para comunicarle la falta de conformidad al vendedor	26
6.5 Suspensión de los plazos	27
6.5.1 <i>En relación con la reparación</i>	27
6.5.2 <i>En relación con la sustitución</i>	28
<b>7. CONCLUSIONES</b>	29

## 1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, y desde hace siglos, la compraventa juega un papel muy relevante en nuestra sociedad. Son tantos los avances sucedidos a nivel comercial que el ordenamiento jurídico ha tenido que ir adaptándose a ellos, introduciendo nuevas normas o modificando las ya existentes con arreglo a las Directivas.

El Código Civil, en su artículo 1445, entiende por compraventa *“aquel contrato por el cual uno de los contratantes se obliga a entregar una cosa determinada y el otro a pagar por ella un precio cierto”*.

Más concretamente, y haciendo referencia a los bienes de consumo, cuando el consumidor adquiere un producto, o incluso antes, es inevitable que se genere unas expectativas, bien porque así se lo prometiera el comprador o bien porque él mismo considere un determinado uso de cualquier artículo como ordinario, aplicando la intuición y la experiencia.

En un contrato entre empresario y comprador, la parte débil es esta última, y por ello va a tener que estar amparada por la ley en caso de que el bien recibido no se adecúe a las características acordadas.

Se evitará, en la medida de lo posible, que el adquirente salga perdiendo. El empresario tendrá que hacer frente a ciertas exigencias, o de lo contrario, responderá de las mismas. Al fin y al cabo, el objetivo último es lograr que el consumidor satisfaga su necesidad.

Es cierto que los sujetos implicados en este tipo de negocio jurídico conforman una relación encadenada entre consumidor-vendedor-productor. Pero, para esclarecer la explicación y poder generar un análisis más detallado, solo se hará referencia al vínculo entre el vendedor y el comprador. Y, además, las reclamaciones suelen establecerse frente al vendedor, siendo más escasas las ejecutadas hacia el productor.

Para todo ello, se ha llevado a cabo una comparación de Directivas (la actual y la próxima que entrará en vigor), se ha estudiado la legislación española al respecto y se han extraído aportaciones de diversos autores especializados en la materia, así como la recopilación de jurisprudencia para asentar las ideas de manera más práctica.

## **2. DELIMITACIÓN JURÍDICA DE LA GARANTÍA LEGAL**

Para tratar de abordar el tema desde una perspectiva jurídica con la mayor exactitud posible, es conveniente señalar cuál es la normativa que, a día de hoy, se le aplica.

### **2.1 Normativa aplicable**

La raíz principal de la regulación de la garantía legal figura en el *Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil*. Ha servido de fundamento para las sucesivas leyes, debido al impulso que ha ido generando la necesidad de profundizar en esta materia.

A posteriori, la falta de conformidad se asentó con gran firmeza en la *Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo*. Se logró instaurar en el Derecho español de la manera más específica hasta el momento como resultado de la transposición de la *Directiva 1999/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y garantía de los bienes de consumo*.

Sin embargo, esa Ley 23/2003 fue derogada con la entrada en vigor del *Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias* (en adelante, TRLGDCU), en virtud de su Disposición derogatoria única. Actualmente, la falta de conformidad aparece regulada dentro del Título IV de su Libro Segundo, cuyos artículos 114 y siguientes determinan cuál es la protección merecedora del consumidor de un bien frente al vendedor en diferentes escenarios, tal y como se irá desarrollando más adelante.



## 2.2 Referencia a la regulación preexistente en el Código Civil

A partir de 2003, se pasó a recoger la ordenación de la falta de conformidad con total concreción en la ya mencionada *Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo*, cuyo ámbito de aplicación se limitaba a los contratos de compraventa o suministro celebrados entre un vendedor profesional y un consumidor.

Sin embargo, antes de la vigencia de la misma, era el Código Civil el que se encargaba de tutelar al comprador frente al vendedor.

Pues bien, adentrando en lo referente a bienes deficientes, el artículo 1484 del CC recoge expresamente que *“el vendedor estará obligado al saneamiento por los defectos ocultos que tuviere la cosa vendida, si la hacen impropia para el uso a que se la destina, o si disminuyen de tal modo este uso que, de haberlos conocido el comprador, no la habría adquirido o habría dado menos precio por ella; pero no será responsable de los defectos manifiestos o que estuvieren a la vista, ni tampoco de los que no lo estén, si el comprador es un perito que, por razón de su oficio o profesión, debía fácilmente conocerlos”*.

Antes de la Ley de 2003, todos los supuestos referidos a defectos en cualquier bien, se sometían al saneamiento.

El saneamiento por vicios ocultos alberga situaciones muy limitadas. El defecto tiene que ser tal que el comprador no se pudiera percatar en el momento de la adquisición. Es decir, que no esté a la vista o que disminuya la utilidad del bien adquirido. El vendedor no responderá de los defectos aparentes porque el comprador deberá apreciarlos mediante diligencia. Asimismo, dispone el artículo 1490 del CC que la acción para solicitar este saneamiento *“se extinguirá a los seis meses, contados desde la entrega de la cosa vendida”*.

El artículo 1486 del CC, ante ese vicio oculto, ofrece al comprador remedios como la acción redhibitoria, consistente en *“desistir del contrato, abonándosele los gastos que pagó”*, o la acción quanti minoris, es decir, *“rebajar una cantidad proporcional del precio, a juicio de peritos”*. Además de una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados *“si el vendedor conocía los vicios o defectos ocultos de la cosa vendida y no los manifestó al comprador”*.

Como se puede comprobar, este sistema resulta un tanto escaso en lo que respecta a los plazos y a las acciones ofrecidas al comprador. Para lograr una ampliación de los plazos, se intenta evitar el régimen del saneamiento recurriendo a las reglas generales del incumplimiento dispuestas en el artículo 1101 y 1124 del CC, manifestando este último que *“la facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliera lo que le incumbe. El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. También podrá pedir la resolución, aun después de haber optado por el cumplimiento, cuando éste resultare imposible”*.

Dichas obligaciones, al amparo de lo que refleja el artículo 1964 del CC, *“prescriben a los cinco años desde que pueda exigirse el cumplimiento de la obligación”*, frente a los seis meses que concede la vía del saneamiento.

Si bien es cierto que en un primer momento al comprador se le otorgaba la opción de ejercitar las acciones de saneamiento o las de incumplimiento de manera indistinta, a partir de la STS 23 de marzo de 1982<sup>1</sup> se establecen unos límites, reservando las reglas de incumplimiento solo para aquellos supuestos en los que el defecto consista en un aliud pro alio, o lo que es lo mismo, que se entregue una cosa distinta a la pactada; siendo aplicable el régimen de saneamiento para los casos que revistan menor gravedad.

En lo que concierne a la insuficiencia de las acciones presentadas, procedía la aparición de un régimen más definido de garantía legal, donde se concediera un considerable aumento de las exigencias requeridas al bien y en el que se asignaron dos soluciones más a la discrepancia, que son la reparación y la sustitución. También son más favorables los plazos para reclamarlas, y todo ello gracias a la creación de una ley capaz de centrarse de manera muy minuciosa en esta posible falta de conformidad del bien respecto al contrato.

A modo de recapitulación, antes de la Ley de 2003, todos aquellos supuestos que contemplaban un defecto en cualquier bien se sometían al régimen de saneamiento por vicios ocultos. Desde entonces, las ventas entre empresarios y particulares sobre

---

<sup>1</sup> STS de 23 de marzo de 1982 (LA LEY 13350/1982): *“No se trata de un supuesto de reclamación por vicios de la cosa vendida, sino de evidente incumplimiento contractual imputable a la vendedora por disminución sensible en la calidad de los tabiques, elaborados con sustancia distinta de la pactada”*

productos<sup>2</sup> van a someterse al TRLGDCU, mientras que las ventas entre particulares, entre empresarios o las ventas entre un empresario y un particular sobre bienes inmuebles serán asunto del CC.

Consta en el artículo 117 del TRLGDCU que *“el ejercicio de las acciones que contempla este título será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento por vicios ocultos de la compraventa”*. Si se dan los requisitos necesarios para poder ejercitar las acciones procedentes de la garantía legal, no podrán aplicarse las del saneamiento. En cualquier caso, el consumidor tendrá derecho a la indemnización por daños y perjuicios en virtud de lo señalado en el artículo 1101 del CC: *“quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquéllas”*, aplicando el plazo de prescripción de 5 años estipulado en el artículo 1964 del CC.

### **2.3 Directivas y algunas novedades**

Dicha legislación española no es más que el resultado de la transposición de unas disposiciones normativas de Derecho comunitario, de las cuales cabe asentar ciertas nociones<sup>3</sup>.

*Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo (en lo sucesivo, DirVGBC).*

*Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores.*

---

<sup>2</sup> TRLGDCU, artículo 6: *“A los efectos de esta norma, es producto todo bien mueble conforme a lo previsto en el artículo 335 del Código Civil”*

<sup>3</sup> VAQUERO PINTO, M.J., “Directiva (ue) 2019/771, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes”, *Ars Iuris Salmanticensis*, 2019, p.266-269.

*Propuesta de Directiva relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos digitales* fue el precedente de la *Directiva 2019/770/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales* (DirSCSD), válida a partir del 1 de enero de 2022. Se atribuirá a aquellos bienes que, por ende, van a quedar excluidos del ámbito de aplicación de la DirCVB, expuesta a continuación. Estos son los que señala la propia DirSCSD en su artículo 3: soportes materiales que sirvan exclusivamente como portador de contenidos digitales (por ejemplo, un DVD) y los servicios o contenidos digitales que suministre o cree el empresario de acuerdo a las especificaciones del consumidor.

*Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa en línea y otras ventas a distancia de bienes*. Se propuso con motivo de establecer un régimen diferente en caso de que el bien poseedor del defecto hubiera sido adquirido de manera no presencial. Se concluyó que es indiferente el método de adquisición que elija el consumidor (en línea o presencial), dando lugar a la *Directiva 2019/771/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes* (en adelante, DirCVB), que entrará en vigor el 1 de enero de 2022 y por la que se deroga la actual DirVGBC.

Esta derogación supone la introducción de varias actualizaciones en lo concerniente a la conformidad, tal y como puntualiza la Profesora María José Vaquero Pinto en uno de sus artículos. La DirCVB añadirá a los cuatro remedios actuales el de suspender el pago del precio hasta que el vendedor cumpla con su obligación. En cuanto a los criterios de conformidad, próximamente se van a disgregar en requisitos objetivos y subjetivos. Incorpora que no va a existir falta de conformidad si en el momento de celebración del contrato se le informa al consumidor sobre la eliminación de una característica concreta y él lo acepta expresamente y por separado. A colación de la falta de conformidad material, surgirá como novedad la falta de conformidad jurídica, es decir, la que deriva de una vulneración de los derechos de propiedad intelectual de terceros. También, modifica algunos plazos establecidos hasta ahora, lo cuál se desarrollará más adelante en el apartado correspondiente.

### 3. GARANTÍA LEGAL

#### 3.1 Concepto de falta de conformidad

Mientras que la jurisprudencia concede una noción bastante amplia al respecto, asociando la falta de conformidad a un *producto defectuoso o con fallos*<sup>4</sup>, el TRLGDCU lo define de manera más precisa en su artículo 116, apoyándose en una enumeración de situaciones bajo las cuales el producto no se correspondería con el contrato<sup>5</sup>.

Grosso modo, se deduce entonces que se trata de una *desviación material*<sup>6</sup> entre la cosa entregada y el contrato de compraventa, existiendo en el momento de la entrega y respondiendo frente a ella el propio vendedor. Es irrenunciable, no cabe posibilidad de elección entre asumirla o no.

Nada tiene que ver con la garantía comercial, la cual entiende el artículo 59 bis del TRLGDCU como “*aquel compromiso asumido por un empresario o un productor (el "garante") frente al consumidor y usuario, además de sus obligaciones legales con respecto a la garantía de conformidad*”. Según el artículo 125.1 del TRLGDCU, “*deberá formalizarse, al menos en castellano, y, a petición del consumidor y usuario, por escrito o en cualquier otro soporte duradero*”. A esta accede de manera voluntaria el comprador, pero la suele asumir el fabricante. El objeto de la misma es potenciar los derechos mínimos exigibles con los que ya cuenta el consumidor, a quien le supondrá un coste adicional. Casos de esta garantía, en la práctica, sería proporcionar el servicio técnico gratis de una televisión más allá de dos años, la garantía en caso de robo o pérdida de móvil, etc.

---

<sup>4</sup> SAP Cádiz de 28 de noviembre de 2008 (LA LEY 237742/2008)

<sup>5</sup> Se hará referencia a ellas de manera detallada en el sucesivo epígrafe 4.1 “Criterios legales”.

<sup>6</sup> BUSTO LAGO, J.M (coord.), “La protección del consumidor frente a la adquisición de bienes defectuosos o que no satisfagan sus legítimas expectativas económicas”, *Reclamaciones de Consumo*, Thomson Aranzadi, Navarra, 2010, p.682

## 3.2 Ámbito de aplicación

### 3.2.1 Ámbito de aplicación subjetivo

En lo que a sujetos se refiere, con arreglo al artículo 2, el TRLGDCU “*será de aplicación en las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios*”, entendiendo por consumidor y empresario lo que los artículos 3<sup>7</sup> y 4<sup>8</sup> del TRLGDCU manifiestan respectivamente.

Esto es, el consumidor va a actuar sin ninguna intención vinculada con su profesión, es decir, para consumo y satisfacción propia. No obstante, el empresario no será un particular, pues va a operar motivado por una pretensión profesional, o lo que es lo mismo, la venta que realice guardará una relación directa con la empresa en la que desarrolle su actividad.

Ambas partes suscribirán un contrato de suministro o, como es más frecuente, un contrato de compraventa a través del cual “*el empresario transmitirá a un consumidor la propiedad de ciertos bienes y el consumidor pagará su precio, incluido cualquier contrato cuyo objeto esté constituido a la vez por bienes y servicios*”. Se encuentra recogido en las definiciones del artículo 59 bis del TRLGDCU, por el que se deduce que resultarán excluidos de la protección que concede este Texto Refundido tanto los particulares que entre ellos celebren un contrato, como los empresarios que pacten de manera recíproca, así como las ventas que realice un consumidor a un empresario o la compraventa de bienes inmuebles efectuadas entre un empresario y un consumidor. Esto se tramitará por vía del CC.

Sin embargo, podría derivarse de ello alguna cuestión que la ley no recoge expresamente. Ante la reventa del bien por parte del consumidor a otro particular antes de que concluyan los dos años de vigencia de la garantía legal, el vendedor podría oponerse a responder por

---

<sup>7</sup> TRLGDCU, artículo 3: “*Son consumidores y usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial*”

<sup>8</sup> TRLGDCU, artículo 4: “*Se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión*”.

falta de conformidad acogiendo al hecho de que el nuevo adquirente no coincide con el que él formalizó el contrato en un primer momento. Existe jurisprudencia al respecto esclareciendo que *“el consumidor no perderá tal condición si ha adquirido un bien para su uso privado y tras su uso lo enajena a otra persona física siempre que tal venta posterior no se inscriba en una actividad económica comercial continuada y organizada que constituya su actividad profesional, sino que se limite a un acto particular de ejercicio de la facultad de dominio, por la cual el adquirente se sigue beneficiando de la garantía que tenía el inicial comprador”*<sup>9</sup>.

Supone una excepción al principio de relatividad de los contratos<sup>10</sup>, puesto que los ulteriores adquirentes del bien pueden subrogarse en la posición jurídica que ocupaba el adquirente inicial y ejercer su derecho como tal ante el vendedor. Se sobrentiende entonces que la garantía legal se concibe en torno al bien, sea cual sea la identidad de su titular<sup>11</sup>.

### 3.2.2 Ámbito de aplicación objetivo

Ultimando el marco de aplicación, desde una perspectiva objetiva, el régimen de la garantía legal de bienes de consumo<sup>12</sup> se va a atribuir, a tenor de lo dispuesto en el artículo 115 del TRLGDCU, *“a los contratos de compraventa de productos (como puede ser la ropa, los electrodomésticos o los vehículos), a los contratos de suministro de productos que hayan de producirse o fabricarse y al agua o al gas cuando estén envasados para la venta en cantidades determinadas”*.

No se aplicará *“a los productos adquiridos mediante venta judicial, a la electricidad ni a los productos de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que las personas consumidoras puedan asistir en persona”*.

---

<sup>9</sup> SAP Las Palmas de 10 de junio de 2008 (ARANZADI JUR 2008/302286)

<sup>10</sup> Código Civil, artículo 1257: *“Los contratos sólo producen efecto entre las partes que los otorgan y sus herederos”*

<sup>11</sup> BERMÚDEZ BALLESTEROS, M.S., *Venta entre particulares de un bien de consumo con garantía en vigor*, Consulta CESCO, 11 de enero de 2017.

<sup>12</sup> DirVGBC, artículo 1.2: *“Se entenderá por ‘bien de consumo’ cualquier bien corpóreo”* que satisfaga una necesidad de manera directa.

#### 4. LA CONFORMIDAD DEL PRODUCTO CON EL CONTRATO

El artículo 114 del TRLGDCU indica que tendrá que ser el vendedor quien responda ante una falta de conformidad en el momento de la entrega del bien en cuestión respecto a lo que se establece en el contrato.

Sin embargo, han de darse una serie de requisitos para que esto sea así. Pues de lo contrario, no quedará obligado.

##### 4.1 Criterios legales que determinan la conformidad

La propia Constitución Española, en su artículo 51, vela por otorgar a todos los usuarios una protección adecuada en materia de consumo: *“los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos”*.

El artículo 116.1<sup>13</sup> del TRLGDCU recoge las particularidades exigidas al producto para que sea acorde a lo establecido en el contrato. De ello se va a encargar el vendedor, o si no, tendrá que responder ante un supuesto de falta de conformidad. A continuación, se concretan las cualidades con las que la ley presumirá que existe conformidad.

- i) Conforme al artículo 116.1.a) del TRLGDCU, serán conformes al contrato aquellos productos que *“se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo”*. Por un lado, plantea que la actuación del vendedor a la hora de exponer las características del producto antes de venderlo ha de atenerse a la veracidad; el comprador constatará con posterioridad que el bien adquirido se corresponde con dicha especificación, ya que este fue uno de los motivos por el cual se decidió a comprarlo. Adicionalmente, puede suceder que el vendedor le conceda una muestra con el fin de que el futuro comprador adopte una concepción real de lo que será el producto final. De ser así, tanto el prototipo como el original gozarán de las mismas condiciones.

---

<sup>13</sup> Tiene su origen en el artículo 2 de la DirVGBC.



Es por ello que, si una vez entregado, el comprador descubre que no hay conexión entre la cosa recibida y la que se le presentó en forma de modelo, podrá hacer uso del derecho que le otorga la ley en materia de falta de conformidad.

No reviste dificultad determinar la falta de conformidad en este supuesto, basta con comparar la muestra con el bien vendido y examinar sus similitudes y diferencias<sup>14</sup>.

- ii) El artículo 116.1.b) del TRLGDCU también integra a aquellos que *“sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo”*. No existirá conformidad cuando el objeto que se entregue posea una carencia que impida la realización de una función habitual, la cual va a presuponer el usuario y el vendedor deberá conocerla. Dicho de otro modo, *“supone la utilidad que es habitual o incluso presumible en el tráfico de este tipo de productos”*<sup>15</sup>.

Este apartado guarda cierta sintonía con el artículo 1484 del Código Civil: será el vendedor quien responda de los defectos que estén ocultos en el producto en el momento de la entrega, porque si el comprador los hubiera conocido, seguramente no hubiera optado por adquirirlo.

Un ocasional supuesto, sería la venta de una lámpara, siendo su función ordinaria dar luz, y cuando el comprador la prueba, se percata de que no es así.

La DirCVB incorpora, en su artículo 7.5, una modificación con respecto a la Directiva vigente, y es que no se podrá hablar de falta de conformidad cuando el vendedor haya informado sobre la exclusión de una característica concreta del bien al comprador y este haya aceptado, previa obtención del mismo. A su vez, bajo el artículo 7.1 de la DirCVB, el consumidor tendrá que recibir a partir de ahora todos los accesorios que razonablemente pueda esperar.

---

<sup>14</sup> ORTÍ VALLEJO, A., *Los defectos de la cosa en la compraventa civil y mercantil: el nuevo régimen jurídico de las faltas de conformidad según la Directiva 1999/44/CE*, Comares, Granada, 2002, p.73

<sup>15</sup> SAP Córdoba de 9 de febrero de 2007 (ARANZADI JUR 2007/175976)

- iii) Del mismo modo, prevé el artículo 116.1.c) del TRLGDCU a aquellos que *“sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso”*. Para evitar una posible incertidumbre posterior, será una condición básica que el usuario comunique al vendedor este uso particular que le pretende otorgar al bien en cuestión. De esta manera, el titular lo corroborará para propiciar una compra sólida.

Cosa distinta es que el vendedor no haya sido informado por el cliente de esa singularidad. En este caso, no tendrá que responder, ya que la falta de una característica para un uso concreto -no notificado- no supone que no se garantice el uso común y ordinario para el que ha sido creado, como así lo demuestra la SAP Salamanca de 30 de junio de 2004<sup>16</sup>.

- iv) Para finalizar la enumeración de criterios, el artículo 116.1.d) del TRLGDCU se refiere a aquellos que *“presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado”*. Nada tiene que ver con el apartado del precepto que solamente hace referencia a los usos ordinarios y características esenciales. En este caso, el vendedor tendrá que entregar el producto en perfecto estado para su empleo. El bien tiene que contar con esas particularidades que lo hacen apto para su uso normal, en consonancia con las que disponen los bienes de su mismo tipo. Para ello, hay que analizar la naturaleza del bien. No cabe exigir las mismas prestaciones a un bien cuyo valor económico es superior a otro, es esa disparidad de precio la que justifica la diferencia de calidad.

---

<sup>16</sup> SAP Salamanca de 30 de junio de 2004 (EDJ 2004, 86054): *“Este cliente revisó el muestrario, apreciando las características de la moqueta, aceptándola y encargándola conforme se le ofrecía, concluyendo la compra al contado y sin condición; con lo cual su obligación es pagar el precio y no ampararse en un supuesto de incumplimiento, pues ese aspecto no supone la inidoneidad del objeto para el fin al que está destinado”*

En cuanto a las expectativas del consumidor, se implementan unos límites. Por muy correctas que estas sean, tienen que aproximarse objetivamente a lo que cabe esperar del bien, si no, no se tendrán en cuenta<sup>17</sup>.

Además, responderá de las declaraciones publicitarias que haya efectuado con anterioridad a la venta y no se adecúen a las prestaciones y calidad del bien finalmente adquirido por el consumidor. Hay que considerar la publicidad incorporada al contrato, debido a que la decisión del consumidor se pudo ver supeditada a lo que esas declaraciones públicas manifestaban sobre el bien que compró<sup>18</sup>.

También queda vinculado por la publicidad proveniente de un tercero, como puede ser la realizada por el fabricante del bien en su etiquetado, ya que el consumidor no distinguirá quién ha proporcionado esa información<sup>19</sup>.

Concluye este último apartado del artículo 116.1 del TRLGDCU señalando que *“el vendedor no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión, que dicha declaración había sido corregida en el momento de celebración del contrato o que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el producto”*. El vendedor quedará exonerado de responsabilidad si concurre alguno de los tres supuestos que enumera la ley. Una primera hipótesis será el caso en el que el vendedor no conociera la declaración pública que se hizo del producto que él mismo ofrecía, pues de haberlo sabido, quizá no lo hubiera puesto a la venta. Tampoco responderá si corrigió esa declaración en el mismo instante de celebrarse el contrato, pues el vendedor está advirtiendo al consumidor de una realidad, de manera que lo pueda tener presente en la decisión sobre la adquisición o no del producto.

---

<sup>17</sup> LASHERAS ROMERO, C., “La falta de conformidad de los productos con el contrato: un nuevo tipo de incumplimiento”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil* num.11/2015 parte Doctrina, Aranzadi, Cizur Menor, 2015

<sup>18</sup> MORALES MORENO, A.M., “Declaraciones públicas y vinculación contractual”, *Anuario de Derecho Civil*, 1999, p.275

<sup>19</sup> MARÍN LÓPEZ, M.J., “Garantías y servicios postventa”, en BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. (coord.), *Comentario al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, Aranzadi, Cizur Menor, 2015

Y como último planteamiento posible, en caso de que el vendedor consiga demostrar que esa declaración incongruente con el bien no haya influido lo más mínimo en la capacidad de decisión del consumidor.

#### **4.2 La incorrecta instalación del producto vendido como supuesto de falta de conformidad**

El artículo 116.2 del TRLGDCU puntualiza que *“la falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se equipará a la falta de conformidad del producto cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa o suministro regulados en el artículo 115.1 y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, o por el consumidor y usuario cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación”*.

Se parte de la base de que el bien adquirido no presenta ninguna falta de conformidad, es en la fase de instalación donde se origina el defecto. Dicho precepto reconoce que existe falta de conformidad en dos momentos. Por un lado, cuando la instalación se haya pactado en el contrato de compraventa o de obra y la realice o supervise el vendedor de manera errónea, desencadenando que el bien no pueda ser utilizado en las condiciones que se establecieron en el acuerdo.

De igual manera, cuando el consumidor sea quien lleve a cabo esa instalación defectuosa con motivo de que las instrucciones de instalación comprenden una equivocación. El vendedor actuará como responsable, ya que como consecuencia de incumplir el deber de dar al comprador las instrucciones precisas, se ha producido una instalación que aleja al producto del uso para el que fue adquirido. Por esta razón, esa responsabilidad se fundamenta en el derecho de información perteneciente al consumidor<sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup> GARCÍA RUBIO, M.P., “La transposición de la directiva 1999/44/CE al derecho español. Análisis del proyecto de ley de garantías en la venta de bienes de consumo”, *La Ley: Revista jurídica española de doctrina, jurisprudencia y bibliografía*, 2003, p.1532.

### **4.3 Conocimiento por el consumidor de la falta de conformidad**

A tenor de lo dispuesto en el artículo 116.3 del TRLGDCU *“no habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad que el consumidor y usuario conociera o no hubiera podido fundadamente ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor y usuario”*.

El consumidor podrá conocer la falta de conformidad cuando esta fuera evidente o si el vendedor le informara de la misma antes de celebrar el contrato.

Independientemente del medio por el cual haya apreciado dicho defecto, el vendedor no va a responder del mismo, aunque sí tendrá que probar que el consumidor tenía conocimiento de la falta de conformidad<sup>21</sup>. Hecho distinto es que, aparte de esta carencia comunicada, exista otra falta de conformidad que no se ha confirmado, de la cual el vendedor no va a quedar eximido.

Hay un último planteamiento en el que, aún existiendo falta de conformidad, el vendedor no va a responder. Y es cuando el consumidor sea el que aporte materiales para que el profesional elabore el bien y surja un defecto derivado precisamente de estos instrumentos por no disponer de las características que se pactaron.

## **5. REMEDIOS ANTE LA FALTA DE CONFORMIDAD**

Cierto es que el vendedor va a afrontar esta falta de conformidad, pero es preciso conocer los mecanismos a través de los cuales cumplirá con su obligación. El artículo 118 del TRLGDCU, a colación del artículo 3.2 de la DirVGBC, nos da la respuesta, poniendo a disposición del consumidor cuatro posibles vías.

Es de vital importancia puntualizar que no va a poder optar por cualquiera de ellas indistintamente, sino que el consumidor tendrá una jerarquía que respetar a la hora de

---

<sup>21</sup> CILLERO DE CABO, P., “Consideraciones en torno a la armonización europea en materia de venta y garantías de bienes de consumo y su futura incorporación al ordenamiento jurídico español”, *Estudios sobre consumo*, 2001, p.154.

escogerlo. Asimismo, es una manera de conceder al vendedor una segunda oportunidad para poder cumplir antes de que el usuario decida resolver la relación<sup>22</sup>.

Se expondrán en el mismo orden que la ley otorga al damnificado.

## **5.1 Reparación y sustitución del bien**

Estas acciones se imponen como remedios preferentes, citando el artículo 119 del TRLGDCU que *“si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto”*. Ambas soluciones se encuentran al mismo nivel, el consumidor podrá optar por la que prefiera, pero *“desde el momento que comunique al vendedor la opción elegida, ambas partes habrán de atenerse a ella”*.

### **5.1.1 Concepto y límites de las acciones de reparación y sustitución**

La norma española no las define. Sí lo hace la DirVGBC en su artículo 1.2 con la reparación, que consiste *“en caso de falta de conformidad, poner el bien de consumo en un estado que sea conforme al contrato de venta”*.

El mecanismo de sustitución propiamente dicho no lo puntualiza la DirVGBC, aunque la Real Academia Española lo recoge de manera sencilla: *poner a alguien o algo en lugar de otra persona o cosa*. Es decir, en términos jurídicos y en lo que al contexto se refiere, significará que el empresario concederá al comprador otro bien distinto al que le dio en un primer momento, pero esta vez el artículo se ajustará a las características precisas.

Situarse ante una compraventa de un conjunto de bienes, de los cuales solo alguno es defectuoso, conlleva reflexionar qué ocurrirá si el consumidor se decanta por la sustitución. Surgirá el término de “sustitución parcial”, o lo que es lo mismo, se reemplazarán únicamente esos bienes imperfectos.

---

<sup>22</sup> MARTÍNEZ VELENCOSO, L.M, *La falta de conformidad en la compraventa de bienes*, Bosch, Barcelona, 2007, p.135.

El consumidor elegirá una de las dos opciones siempre que *“resulte objetivamente posible y proporcionado”*.

Será objetivamente imposible aquella reparación que no consiga lograr la conformidad con el contrato (por ejemplo, que no existan piezas de recambio). En contraposición, se hablará de una sustitución bajo imposibilidad objetiva cuando no se halle ningún bien con las mismas características, por el hecho de que el entregado sea único<sup>23</sup>.

Ambas imposibilidades han de ser probadas por el propio vendedor, que es quien está obligado a ejecutar dichas acciones.

Bajo el enunciado del artículo 119.2 del TRLGDCU, será una reparación o sustitución desproporcionada cuando tal arreglo *“imponga al vendedor costes que no sean razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el producto si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor y usuario”*. Es decir, en esta ocasión se va a perseguir el beneficio del vendedor. Si el importe de la reparación o sustitución resulta superior al coste en el que incurriría el empresario por rebajar el precio del bien o directamente resolver el contrato, entonces el consumidor tendrá que inclinarse por una de las soluciones subsidiarias y no por la que suponga una desventaja al vendedor.

### **5.1.2 Régimen jurídico de la reparación o sustitución del producto**

Las reglas a las que se deben ajustar estos remedios se establecen en el artículo 120 del TRLGDCU.

En virtud del artículo 120.a), *“serán gratuitas para el consumidor y usuario. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los productos con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales”*. El usuario no tendrá

---

<sup>23</sup> MARÍN LÓPEZ, M.J, “Garantías y servicios postventa. Comentario al artículo 119”, en BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. (coord.), *Comentario al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, Aranzadi, Cizur Menor, 2015.

que soportar los costes que generen la reparación o sustitución. Esto se debe a que es un derecho del consumidor y, por lo tanto, la carga económica la afrontará el vendedor.

En cuanto a los gastos de envío del bien para su reparación o sustitución, estos también serán a cargo del vendedor. Si los hubiera satisfecho el consumidor al principio, se los tendrá que reembolsar<sup>24</sup>.

La jurisprudencia se ha encargado de examinar este aspecto. Ante la sustitución de un bien que fue instalado por el vendedor, igualmente estará obligado a retirarlo y a instalar en su lugar el bien de sustitución. En concreto, la sentencia que lo resuelve alude a la colocación de baldosas<sup>25</sup>.

Los desembolsos posteriores que se originen como consecuencia del uso del producto, es lógico apuntar que correrán ya a cargo del consumidor. Por ejemplo, una persona adquiere una moto que posteriormente resulta defectuosa y el dueño de la tienda se la sustituye por otra nueva, la cual tendrá que matricular. Este último gasto ya es obligación del comprador.

Además, según el 120.b) del TRLGDCU, *“deberán llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario, habida cuenta de la naturaleza de los productos y de la finalidad que tuvieran para el consumidor y usuario”*. Se tendrán que ejercitar dentro de un período de tiempo prudencial en relación con la naturaleza del bien; que no perjudique al comprador. Una duración suficiente, siempre que las características del artículo lo permitan, para conseguir el bien conforme al contrato. De nada sirve emplear un lapso corto de tiempo si después el usuario no va a obtener el producto ajustado.

Si el vendedor no lo lleva a cabo en un tiempo razonable, entonces el usuario podrá solicitar los derechos subsidiarios de rebaja del precio o resolución del contrato.

El artículo 120.c) del TRLGDCU formula que *“la reparación suspende el cómputo de los plazos a que se refiere el artículo 123. El período de suspensión comenzará desde que el consumidor y usuario ponga el producto a disposición del vendedor y concluirá con la*

---

<sup>24</sup> BERMÚDEZ BALLESTEROS, M.S., *Si la cafetera se avería a los 10 meses de su entrega: ¿quién debe correr con los gastos de envío para su reparación?*, Consulta CESCO, 12 de marzo de 2019.

<sup>25</sup> STJUE de 16 de junio de 2011 (ARANZADI TJCE 2011/180)



*entrega al consumidor y usuario del producto ya reparado. Durante los seis meses posteriores a la entrega del producto reparado, el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan en el producto defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados*". Desde el momento en el que el consumidor afectado pone en manos del vendedor el producto y hasta que este se lo devuelve ya reparado, no van a contar los plazos relacionados con la falta de conformidad a los que hace referencia el artículo 123 TRLGDCU, los cuales se detallan en un epígrafe posterior. Pero, si tras la reparación, el bien quedara ajustado a lo estipulado, no tiene cabida ya ningún remedio subsidiario<sup>26</sup>.

Basándose en el artículo 120.d) del TRLGDCU, *"si concluida la reparación y entregado el producto, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la sustitución del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en este capítulo"*. Puede suceder que, tras la reparación del producto, surja la necesidad de otra consecutiva, bien por el mismo motivo o bien por otro distinto. Se faculta al consumidor a exigir una sustitución proporcionada o cualquiera de los dos remedios subsidiarios restantes. La jurisprudencia hace hincapié en que el consumidor no tiene que soportar las sucesivas reparaciones<sup>27</sup>.

Destaca el artículo 120.e) del TRLGDCU que *"la sustitución suspende los plazos a que se refiere el artículo 123 desde el ejercicio de la opción por el consumidor y usuario hasta la entrega del nuevo producto. Al producto sustituto le será de aplicación, en todo caso, el artículo 123.1, párrafo segundo"*. Una vez hecha la entrega al consumidor del bien en sustitución, se va a reanudar el cómputo de los plazos que señala el artículo 123 del TRLGDCU, no cabría entender que se produce una novación del inicial contrato de compraventa<sup>28</sup>.

---

<sup>26</sup> SAP Castellón de 10 de enero de 2014 (ARANZADI JUR 2014/103768): *"Pues bien, optó el comprador por la reparación de los defectos y la misma se ha llevado a cabo, por lo que no puede posteriormente pretender la resolución del contrato (...) ni la rebaja del precio"*

<sup>27</sup> SAP León de 27 de junio de 2007 (LA LEY 187977/2007): *"El comprador tras una reparación infructuosa no está obligado a soportar una nueva reparación de la misma avería"*

<sup>28</sup> SAP Santa Cruz de Tenerife de 5 de marzo de 2011 (ARANZADI JUR 2011/13089)

A consecuencia del artículo 120.f) del TRLGDCU, *“si la sustitución no lograra poner el producto en conformidad con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la reparación del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en este capítulo”*. Al no ser posible la sustitución del producto, la ley faculta al consumidor para que, además de ser posible la reparación dentro de unos términos proporcionales, opte entre una rebaja del precio o la resolución del contrato<sup>29</sup>.

Como inciso final de este artículo 120.g) del TRLGDCU, *“el consumidor y usuario no podrá exigir la sustitución en el caso de productos no fungibles, ni tampoco cuando se trate de productos de segunda mano”*.

## **5.2 Rebaja del precio y resolución del contrato**

Estas dos acciones se presumen subsidiarias a la reparación y sustitución por razón del artículo 120 del TRLGDCU. Si un consumidor adquiere un bien y no resulta conforme, pretenderá su saneamiento para que devenga apto, no solicitar la devolución del precio o la conclusión del contrato en primera instancia.

El ejercicio de estas se somete a unos requisitos legales.

### **5.2.1 Concepto y notas comunes de las acciones de rebaja y resolución**

La rebaja del precio no es un método que se incluya en el TRLGDCU como novedad, pues ya figuraba en el Código Civil bajo la denominada *actio quanti minoris*. Lo mismo sucede con la resolución del contrato, fundada en la acción redhibitoria. El artículo 1486 del Código Civil sostiene que *“el comprador podrá optar entre desistir del contrato, abonándosele los gastos que pagó, o rebajar una cantidad proporcional del precio, a juicio de peritos”*.

---

<sup>29</sup> SAP Asturias de 13 de mayo de 2011 (ARANZADI JUR 2011/214318)

En cuanto a la rebaja del precio, se plantea como una compensación económica respecto al precio pagado con motivo del perjuicio que le ha supuesto al consumidor.

La resolución del contrato implicaría la extinción definitiva del acuerdo al que llegaron entre el vendedor y el consumidor, por lo que se restituirán mutuamente las prestaciones, abonando el vendedor la cantidad que recibió en concepto de importe y entregando el consumidor el bien fruto de la disconformidad.

El artículo 121 del TRLGDCU deja constancia de que *“la rebaja del precio y la resolución del contrato procederán, a elección del consumidor y usuario”*. Entre ellos no rige ninguna jerarquía, el consumidor podrá optar por la que prefiera.

No obstante, *“la resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia”*<sup>30</sup>. No es lo mismo requerir que el defecto no sea de escasa importancia a exigir que sea grave<sup>31</sup>. Puede suceder que el defecto sea leve objetivamente, pero que revista relevancia si se comprueba que frustra la finalidad del comprador.

El TRLGDCU no menciona la gratuidad de estas acciones, tampoco lo hace la DirVGBC, pero la doctrina sí se pronuncia al respecto confirmando que no supondrán ninguna carga económica para el consumidor<sup>32</sup>.

### **5.2.2 Régimen jurídico de la rebaja del precio y resolución del contrato**

La solicitud de cualquiera de estas dos acciones es admisible en los casos que recoge el artículo 121 del TRLGDCU, que son los siguientes.

- i) *“Cuando el consumidor no pudiera exigir la reparación o la sustitución”*. Sin embargo, el legislador español ha reducido su exigencia. Basta con que una de las dos no se pueda solicitar<sup>33</sup>.

---

<sup>30</sup> STJUE de 3 de octubre de 2013 (ARANZADI TJCE 2013/309). El consumidor solamente solicitó la resolución, pero el juez falló estimando una rebaja del precio.

<sup>31</sup> ORTÍ VALLEJO, A., *Los defectos de la cosa en la compraventa civil y mercantil: el nuevo régimen jurídico de las faltas de conformidad según la Directiva 1999/44/CE*, Comares, Granada, 2002, p.184.

<sup>32</sup> REPRESA POLO, M.P., “Los derechos del consumidor ante el incumplimiento de la obligación de conformidad”, en S. DÍAZ ALABART (Coord.), *Garantía en la venta de bienes de consumo (Ley 23/2003, de 10 de julio)*, Madrid, Edisofer, 2006, p.169

<sup>33</sup> Lo reflejan en la doctrina autores ya mencionados como VÉRGEZ, M. o BUSTO LAGO, J.M.

- ii) *“En los casos en que éstas (reparación y sustitución) no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable”*. Cuando ambas se hubieran ejercitado en un plazo que va más allá de lo ecuánime, como ya se analizó anteriormente en un apartado.
- iii) *“En los casos en que éstas (reparación y sustitución) no se hubieran llevado a cabo sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario”*. Es decir, tras someter el bien a una reparación o habiéndolo sustituido, sigue sin quedar conforme al contrato. Es entonces cuando al comprador se le abre la posibilidad de acudir a estas vías secundarias.

Existe una hipotética situación que la ley no recoge, y es la negación por parte del vendedor a realizar una reparación o sustitución cuando el consumidor las solicite y estas fueran posibles. El autor M.J Marín López, a su juicio, considera “acertado permitir al consumidor ejercitar estos derechos, pues es evidente que su petición no va a ser atendida”.

El artículo 122 del TRLGDCU establece un requisito imprescindible para poder aplicar una reducción al valor del importe, y es que *“la rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el producto hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el producto efectivamente entregado tenía en el momento de dicha entrega”*. La cantidad que se disminuya tiene que corresponderse con la diferencia entre el precio que se pagó en un principio por el producto (suponiéndose conforme al contrato) y el valor que realmente tiene en el momento de percatarse que no se encontraba dentro de lo pactado. La cantidad será la que estipulen las partes. De no ser así, la determinará el Juez.

Con este reajuste se va a proteger la diferencia entre el valor pactado y el valor real que pudiera existir en el momento de la celebración del contrato<sup>34</sup>.

Sí que es cierto que la DirVGBC en su considerando número 15 prevé la posibilidad de que los Estados miembros puedan acordar que se reduzca el importe que el vendedor tiene que entregar al consumidor por el uso que este haya hecho del bien en ese lapso de tiempo. El legislador español, con anterioridad a la entrada en vigor del TRLGDCU, no se había

---

<sup>34</sup> VÉRGEZ, M., *La protección del consumidor en la Ley de garantías en la venta de bienes de consumo*, Aranzadi, Navarra, 2004, p.103.

pronunciado al respecto, aunque había jurisprudencia que permitía esta posibilidad<sup>35</sup>. Pero este Texto Refundido señala ahora, en el artículo 21.1, que *“la devolución del precio del producto habrá de ser total en el caso de falta de conformidad del producto con el contrato”*.

Si una vez rebajado el precio como resarcimiento a ese bien defectuoso surge una nueva falta de conformidad, se entiende que el consumidor puede ejercitar contra el vendedor cualquiera de los cuatro remedios del artículo 118 del TRLGDCU, ya que la ley no articula nada sobre ello.

## 6. PLAZOS

El precedente del artículo 123 del TRLGDCU es el artículo 5 de la DirVGBC. Se encarga de estipular el ámbito temporal en el que actúa el régimen de la falta de conformidad.

Se fijan cuatro bloques de acciones diferenciados: el plazo durante el cual la aparición del defecto podrá subsanarse, el límite del que dispone el consumidor para informar al vendedor de su responsabilidad, la prescripción de la acción para reclamar y el instante en el que se abre el período de suspensión.

En este sentido, el autor Parisi<sup>36</sup> tiene claro cuál es el fundamento básico sobre limitar en el tiempo las garantías, y es que este período se suele corresponder con la media de tiempo que el consumidor espera que se proteja el bien que ha comprado, que se cumpla esa función de “seguro” que aporta una garantía.

Por otro lado, la ley nacional también recoge la obligación por parte del usuario de aportar una prueba documental.

---

<sup>35</sup> SAP La Coruña de 10 de diciembre de 2004 (ARANZADI AC 2004/2052): *“La cuantía económica que tiene derecho a recibir el comprador se habrá de reducir teniendo en cuenta la depreciación por el uso del vehículo”*

<sup>36</sup> PARISI, F., “The harmonization of legal warranties in European Sales Law: an economic analysis”, *American Journal of Comparative Law*, 2004, p.415.

## 6.1 Para manifestar la falta de conformidad

Se dedica a ello el primer párrafo del artículo 123 del TRLGDCU, donde expone que *“el vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega”*.

Ya ha quedado manifiesto que el vendedor va a responder de las faltas de conformidad presentes en el momento de la entrega, pero no de manera indefinida en el tiempo. Solamente de aquellas que se presenten durante los dos años inmediatamente posteriores a su transmisión, no a la celebración del contrato.

En caso de estar ante productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor van a poder pactar en el contrato un plazo menor a los dos años, pero nunca que sea inferior al año desde la entrega. Aun así, puede prolongarse más allá de los dos años *“cuando se trata de defectos de gran magnitud que en las reparaciones ocasionales no llegan a solucionarse (...) hasta que se obtenga la solución definitiva de los defectos”*<sup>37</sup>. Con la inminente entrada en vigor de la DirCVB, también se prolonga este plazo de dos años para los bienes con elementos digitales, relevante novedad en la sociedad actual.

El consumidor ha de demostrar que existía la falta en el momento en que adquirió el producto. Por ello, cuanto más tarde en manifestarse la disconformidad, más difícil lo va a tener<sup>38</sup>.

Sin embargo, no va a ser necesaria la prueba dentro de los seis meses siguientes a la entrega del producto. Según el artículo 123.1 del TRLGDCU, *“se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad”*. Ello se debe a que, si se manifiesta la falta durante

---

<sup>37</sup> SAP Badajoz de 6 de febrero de 2012 (ARANZADI JUR 2012/69463)

<sup>38</sup> MARTÍNEZ VELENCOSO, L.M, *La falta de conformidad en la compraventa de bienes*, Bosch, Barcelona, 2007, p.151.

este espacio temporal, se va a presumir que ya existía en el momento de la entrega del bien (nuevo o de segunda mano).

Así lo explica la DirVGBC y así lo ha establecido el TRLGDCU. Pero la normativa que estará vigente a partir de 2022 abre paso a una modificación en la ley española. El artículo 11 de la DirCVB, haciendo referencia a la carga de la prueba, amplía el plazo de presunción a un año. Es decir, se presumirá que ya existía en el momento de la entrega ese defecto si se manifiesta durante el año siguiente. Incluso deja en manos de cada Estado miembro la posibilidad de extenderlo a los dos años.

## **6.2 Justificación documental**

Es indispensable conocer cuál fue el momento exacto en el que se hizo efectiva la entrega del producto para saber desde cuándo comienza el cómputo de los plazos. Tiene que existir un comprobante donde se deje constancia por escrito del día de la entrega y el establecimiento en el cual se realizó.

El TRLGDCU reconoce hecha la entrega el día que figure en el tique de compra o factura. Así es como lo implanta el artículo 123.2 del TRLGDCU: *“salvo prueba en contrario, la entrega se entiende hecha en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior”*

De manera complementaria, el artículo 123.3 del TRLGDCU pone de manifiesto que *“el vendedor está obligado a entregar al consumidor o usuario que ejercite su derecho a la reparación o sustitución, justificación documental de la entrega del producto, en la que conste la fecha de entrega y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho. Del mismo modo, junto con el producto reparado o sustituido, el vendedor entregará al consumidor o usuario justificación documental de la entrega en la que conste la fecha de ésta y, en su caso, la reparación efectuada”*. Así como el comprador tiene el deber de conservar dicho documento, el vendedor va a estar obligado a entregárselo. No solo en el supuesto de una entrega ordinaria, sino en las adjudicaciones consecutivas tras una sucesiva reparación o sustitución posible.

Sin embargo, no es una exigencia indispensable que establezca el TRLGDCU, dejando abierta la posibilidad a que el comprador pruebe de cualquier otra manera esos datos de lugar, tiempo y cuantía. Como por ejemplo, los movimientos realizados con la tarjeta

bancaria, si no pagó en efectivo, pues en caso contrario habrá que acudir a otro tipo de pruebas, como las cámaras del establecimiento, personas que estuvieran presentes, etc<sup>39</sup>.

### **6.3 Prescripción de la acción**

Sobre ello se pronuncia el artículo 123.4 del TRLGDCU, especificando que *“la acción para reclamar el cumplimiento de lo previsto en el capítulo II de este título prescribirá a los tres años desde la entrega del producto”*. El derecho que tiene el comprador de reclamar al vendedor que cumpla con lo que efectivamente pactaron en el contrato prescribirá a los tres años contados a partir de la entrega del producto. Pasado este plazo, el vendedor no va a estar obligado a subsanar la falta de conformidad, simplemente porque el usuario ya no va a tener el derecho de exigirselo.

### **6.4 Para comunicarle la falta de conformidad al vendedor**

Por un lado, entonces, se alude al plazo legalmente permitido para que se manifieste la falta de conformidad y el empresario responda de ella. Por otro, durante qué período está vigente en el tiempo esa acción de reclamación que el comprador puede desempeñar contra su vendedor.

No obstante, faltaría concretar aún más. En los dos casos anteriores, se refleja la tesitura de que el usuario no se haya percatado de la carencia en cuestión, de ahí que se manejen rangos amplios. Pero, en el caso de que ya hubiera percibido el error en el producto que compró, dispondrá de un máximo de dos meses para informar al vendedor de dicha falta.

Ratifica el artículo 123.5 del TRLGDCU que *“el consumidor y usuario deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella. El incumplimiento de dicho plazo no supondrá la pérdida del derecho al saneamiento que corresponda, siendo responsable el consumidor y usuario, no obstante, de los daños o perjuicios efectivamente ocasionados por el retraso en la comunicación”*. No significa que si se excede en esos dos meses ya no tenga derecho a que se le practiquen los remedios ofrecidos -entre otras cosas por el carácter

---

<sup>39</sup> MARÍN LÓPEZ, M.J., *Para reclamar contra el vendedor por la falta de conformidad del bien, ¿es necesario aportar la factura o tique de compra?*, Consulta CESCO.



proteccionista de la ley-<sup>40</sup>, aunque sí supondrá la responsabilidad por los daños que haya ocasionado esta comunicación tardía.

Prosigue este artículo 123.5 TRLGDCU que “*salvo prueba en contrario, se entenderá que la comunicación del consumidor y usuario ha tenido lugar dentro del plazo establecido*”. En principio, va a presumirse que el consumidor ha llevado a cabo la notificación dentro del plazo establecido, siempre y cuando no exista algún tipo de demostración que lo desmienta.

La DirCVB va a indicar que estos dos meses se considerarán “como mínimo”, sin decretar ningún límite máximo.

## **6.5 Suspensión de los plazos**

Tanto el cómputo del plazo para la manifestación del vicio como el de los tres años para ejercer la acción se interrumpen ante una reparación o una sustitución. No lo prevé el artículo 123, pero sí el 120 del TRLGDCU.

Aunque ya se han comentado en la sección referida a los remedios, cabe apuntar algunos matices.

### **6.5.1 En relación con la reparación**

Según el artículo 120.c) del TRLGDCU, el período de suspensión va a comenzar desde que el consumidor pone a disposición del vendedor el producto en cuestión hasta que este último se lo entrega ya reparado.

Otorga también una garantía adicional debido al siguiente motivo: durante los seis meses siguientes a esa entrega del bien reparado, el vendedor va a responder de las faltas de conformidad que originaron dicha reparación. Por lo tanto, se está hablando de un plazo completamente aislado del de los dos años<sup>41</sup>. Eso sí, este añadido solo nacerá en relación

---

<sup>40</sup> VÉRGEZ, M., *La protección del consumidor en la Ley de garantías en la venta de bienes de consumo*, Aranzadi, Navarra, 2004, p.110.

<sup>41</sup> MARÍN LÓPEZ, M.J, “Garantías y servicios postventa”, en BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. (coord.), *Comentario al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, Aranzadi, Cizur Menor, 2015.

con aquel defecto que ocasionó la reparación en un primer momento, no por aquellos que puedan surgir con posterioridad.

Acogiéndose al régimen general, se sobrentiende que dicha falta consecutiva también ha de ser comunicada al vendedor en dos meses desde su conocimiento.

### **6.5.2 En relación con la sustitución**

Por aplicación del artículo 120.e) del TRLGDCU, el intervalo de suspensión del plazo de garantía se iniciará en el momento que el consumidor opte por ejercer dicha solución hasta que se le entrega el nuevo producto.

Pero, en lo que realmente interesa ahondar es en los plazos de este bien entregado como sustituto. Es decir, si se abre un nuevo intervalo de dos años respecto al producto recibido en concepto de sustitución.

Han tenido lugar interpretaciones de distintas perspectivas. Hay autores<sup>42</sup> que aprecian la reanudación del cómputo del plazo en lo que reste por cumplir desde la entrega del primer producto. Por el contrario, una sección de la doctrina<sup>43</sup> opina que, aunque se trate de una sustitución, este segundo bien es nuevo, y por ello se le debería aplicar el plazo del artículo 123.1 del TRLGDCU, igual que se emplea con el primer bien.

Como ya se aclaró en el apartado dedicado al régimen jurídico de la sustitución, la jurisprudencia se ha pronunciado inclinándose por la opción más restrictiva, por la de la reanudación del plazo donde se cesó.

Aun así, sí resulta aplicable la presunción de que la falta de conformidad ya existía en el momento de la entrega si se manifiesta en los seis meses posteriores a la entrega del producto sustituto.

---

<sup>42</sup> MARÍN LÓPEZ, M.J., *El bien de consumo entregado en sustitución de otro no conforme, ¿de qué plazo de garantía dispone?*, Consulta CESCO, 2010.

<sup>43</sup> CARRASCO PERERA, A., *Tres dudas sobre la Ley de venta y garantías de productos de consumo*, Consulta CESCO, 2005.

## 7. CONCLUSIONES

- I. Tras el análisis exhaustivo que se ha llevado a cabo, una de las interpretaciones que se puede sacar en claro es la extensa protección que la legislación española otorga a un consumidor ante una falta de conformidad cuando contrata con un empresario. Anteriormente también se le amparaba considerablemente, y de hecho el Código Civil le brinda la posibilidad de sanear el bien que hubiera comprado y estuviera en posesión de algún vicio oculto. Pero este régimen estaba provisto de escasez.
- II. Fundamentándose en las Directivas a nivel europeo, el legislador español instaure una Ley en 2003 donde detalla la seguridad que merece el consumidor cuando recibe un bien que no se ajusta a lo que pactó con el vendedor. Esta norma ha derivado en la actualidad en el TRLGDCU con las pertinentes incorporaciones modificadas.
- III. El hecho de que el TRLGDCU -más concretamente los artículos 114 y siguientes- se centre en gran medida en proteger al consumidor, no significa que al vendedor se le perjudique con cada norma. Véase la segunda oportunidad que se le da al vendedor de cumplir correctamente antes de que el comprador pueda optar por la resolución del contrato, y todo ello gracias a la preponderancia de los remedios de reparación, sustitución y rebaja del precio. O la excepción legal que exonera al vendedor de reparar el bien o sustituirlo si ello le va a suponer un coste desproporcionado.
- IV. Aunque la ley admita cuatro posibles remedios y el consumidor sea el que elige uno u otro, no posee total libertad, ya que tendrá que actuar dentro de unos límites, respetando la jerarquía. En un primer momento, podrá elegir entre reparar el bien o sustituirlo. En caso de haber satisfecho alguna de estas opciones o si resultaran imposibles, entonces será cuando pueda solicitar la rebaja del precio o la resolución del contrato.

- V. Notoriamente, y aunque es indiscutible la gran eficacia del régimen de la falta de conformidad, son necesarias algunas actualizaciones que se irán adhiriendo cuando entre en vigor la próxima DirCVB en 2022. El bloque correspondiente a los criterios de conformidad lo va a desglosar en “requisitos objetivos” y “requisitos subjetivos”. Se incorporará una medida correctora adicional, consistente en no obligar a completar el pago hasta que el vendedor no cumpla con su obligación. También existirá falta de conformidad cuando se quebranten los derechos de propiedad intelectual de un tercero. Aunque dejará de calificarse como tal cuando se le comunique expresamente al consumidor que una característica determinada va a ser retirada del producto, y este de su consentimiento. Respecto al plazo en el que se presume que la falta de conformidad ya existía en el momento de la entrega, este pasará de ser de seis meses a un año.

## BIBLIOGRAFÍA

BERMÚDEZ BALLESTEROS, M.S., *Venta entre particulares de un bien de consumo con garantía en vigor*, Consulta CESCO, 11 de enero de 2017.

BERMÚDEZ BALLESTEROS, M.S., *Si la cafetera se avería a los 10 meses de su entrega: ¿quién debe correr con los gastos de envío para su reparación?*, Consulta CESCO, 12 de marzo de 2019.

BUSTO LAGO, J.M (coord.), “La protección del consumidor frente a la adquisición de bienes defectuosos o que no satisfagan sus legítimas expectativas económicas”, *Reclamaciones de Consumo*, Thomson Aranzadi, Navarra, 2010, p.682

CARRASCO PERERA, A., *Tres dudas sobre la Ley de venta y garantías de productos de consumo*, Consulta CESCO, 2005.

CILLERO DE CABO, P., “Consideraciones en torno a la armonización europea en materia de venta y garantías de bienes de consumo y su futura incorporación al ordenamiento jurídico español”, *Estudios sobre consumo*, 2001, p.154.

GARCÍA RUBIO, M.P., “La transposición de la directiva 1999/44/CE al derecho español. Análisis del proyecto de ley de garantías en la venta de bienes de consumo”, *La Ley: Revista jurídica española de doctrina, jurisprudencia y bibliografía*, 2003, p.1532.

LASHERAS ROMERO, C., “La falta de conformidad de los productos con el contrato: un nuevo tipo de incumplimiento”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil num.11/2015 parte Doctrina*, Aranzadi, Cizur Menor, 2015.

MARÍN LÓPEZ, M.J., “Garantías y servicios postventa”, en BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. (coord.), *Comentario al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, Aranzadi, Cizur Menor, 2015.

MARÍN LÓPEZ, M.J., *Para reclamar contra el vendedor por la falta de conformidad del bien, ¿es necesario aportar la factura o tique de compra?*, Consulta CESCO.

MARÍN LÓPEZ, M.J., *El bien de consumo entregado en sustitución de otro no conforme, ¿de qué plazo de garantía dispone?*, Consulta CESCO, 2010.

MARTÍNEZ VELENCOSO, L.M, *La falta de conformidad en la compraventa de bienes*, Bosch, Barcelona, 2007, p.135 y p.151.

MORALES MORENO, A.M, “Declaraciones públicas y vinculación contractual”, *Anuario de Derecho Civil*, 1999, p.275.

ORTÍ VALLEJO, A., *Los defectos de la cosa en la compraventa civil y mercantil: el nuevo régimen jurídico de las faltas de conformidad según la Directiva 1999/44/CE*, Comares, Granada, 2002, p.73 y p.184.

PARISI, F., “The harmonization of legal warranties in European Sales Law: an economic analysis”, *American Journal of Comparative Law*, 2004, p.415.

REPRESA POLO, M.P., “Los derechos del consumidor ante el incumplimiento de la obligación de conformidad”, en S. DÍAZ ALABART (Coord.), *Garantía en la venta de bienes de consumo (Ley 23/2003, de 10 de julio)*, Madrid, Edisofer, 2006, p.16

VAQUERO PINTO, M.J., “Directiva (ue) 2019/771, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes”, *Ars Iuris Salmanticensis*, 2019, p.266-269.

VÉRGEZ, M., *La protección del consumidor en la Ley de garantías en la venta de bienes de consumo*, Aranzadi, Navarra, 2004, p.103 y p.110.

## **Jurisprudencia**

STS de 23 de marzo de 1982 (LA LEY 13350/1982)

SAP Salamanca de 30 de junio de 2004 (EDJ 2004/86054)

SAP La Coruña de 10 de diciembre de 2004 (ARANZADI AC 2004/2052)

SAP León de 27 de junio de 2007 (LA LEY 187977/2007)

SAP Córdoba de 9 de febrero de 2007 (ARANZADI JUR 2007/175976)

SAP Las Palmas de 10 de junio de 2008 (ARANZADI JUR 2008/302286)

SAP Cádiz de 28 de noviembre de 2008 (LA LEY 237742/2008)

SAP Asturias de 13 de mayo de 2011 (ARANZADI JUR 2011/214318)

STJUE de 16 de junio de 2011 (ARANZADI TJCE 2011/180)

SAP Santa Cruz de Tenerife de 5 de marzo de 2011 (ARANZADI JUR 2011/13089)

SAP Badajoz de 6 de febrero de 2012 (ARANZADI JUR 2012/69463)

STJUE de 3 de octubre de 2013 (ARANZADI TJCE 2013/309)

SAP Castellón de 10 de enero de 2014 (ARANZADI JUR 2014/103768)